

Informacja prasowa

Warszawa, 28.10.2022 r.

Podsumowanie debaty inaugurującej kampanię społeczną #ODWOLUJE #NIEBLOKUJE

27 października wystartowała kampania społeczna #ODWOLUJE #NIEBLOKUJE, która zwraca uwagę na nieodwoływanie wizyt lekarskich przez pacjentów. Akcja została zainaugurowana debatą, w której wzięli udział przedstawiciele ochrony zdrowia – zarówno z sektora prywatnego, jak i publicznego. Uczestnicy dyskusji pochylili się nad problematyką zjawiska, jego przyczynami, skutkami, a także rozwiązaniami, które mogą zmniejszyć skalę *no-show* w opiece zdrowotnej. Do jakich wniosków doszli?

#ODWOLUJE #NIEBLOKUJE to kampania edukacyjna zainicjowana przez Centrum Medyczne CMP, która służy uświadamianiu pacjentów, jak ogromne znaczenie ma wcześniejsza rezygnacja z wizyty. Anulowanie konsultacji lekarskiej z wyprzedzeniem daje zasób do wykorzystania dla drugiego człowieka, który może być w ogromnej potrzebie. Odpowiedzialne podejście do umawiania wizyt pozwala na wdrożenie idei zero waste w medycynie – dzięki temu inne osoby nie tracą możliwości pomocy medycznej, specjaliści mogą wykorzystywać w pełni swój potencjał i czas, a system ochrony zdrowia ponosi mniejsze straty.

Merytoryczna dyskusja ekspertów

O tym, jak to osiągnąć dyskutowali 27 października uczestnicy debaty inaugurującej start akcji. W rozmowie wzięli udział Paweł Walicki – Prezes Centrum Medycznego CMP, Artur Białkowski – Dyrektor Zarządzający ds. Usług Biznesowych Medicover, Michał Dubno – Dyrektor ds. NPS i Zarządzania Dostępnością, Piotr Gołaszewski – Dyrektor ds. Zarządzania Filiami, Rzecznik Mazowieckiego Szpitala Bródnowskiego, Antonina Doroszevska - Kierownik Studium Komunikacji Medycznej Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego oraz Iwona Kania - Ekspert z zakresu Obsługi Pacjenta, Rzecznik Centralnego Szpitala MSWiA w Warszawie. **Oto najważniejsze wątki i wnioski z debaty.**

- Skala problemu nieodwołanych wizyt jest gigantyczna! W samych placówkach zaangażowanych w kampanię 10 partnerów od początku 2022 r. nie stawiło się prawie 570 tys. pacjentów. Warto podkreślić, że w Polsce zarejestrowanych jest ponad 26 tys. podmiotów leczniczych! Prezentowane dane dotyczą wyłącznie osób, które nie poinformowały o nieobecności, ale system boryka się również z pacjentami, którzy co prawda rezygnują z konsultacji, ale robią to na ostatni moment (np. na godzinę przed wizytą), przez co nikt inny nie może skorzystać ze zwolnionego terminu.
- Przyczyny nieodwoływania wizyt są różne – od sytuacji losowych, zapisywania się na zapas, rezerwowania konsultacji w kilku miejscach, lęku przed badaniem, aż po zapomnienie o umówionym terminie. Problem stanowią również pacjenci, którzy korzystają z systemu opieki zdrowotnej, ale nie czują się jego uczestnikami – nie uważają, że powinni informować placówki o rezygnacji z wizyty. Brakuje społecznej odpowiedzialności za zdrowie innych osób oraz świadomości, że przekłada się to na dostępność specjalistów.
- Niska świadomość pacjentów w zakresie odwoływania wizyt oraz niezdawanie sobie sprawy ze skali problemu prowadzi do jego pogłębiania. Według ankiety przeprowadzonej wśród pacjentów Centrum Medycznego CMP, prawie 50% respondentów uważało, że w skali kraju rocznie nie zostaje odwołanych ok. 10 tys. wizyt, przy czym według ostatnich danych NFZ liczba ta sięga 17 mln.

- Podmioty medyczne stosują różne rozwiązania przypominające o terminie wizyty oraz dające możliwość jej odwołania. Zalicza się do nich m.in. informowanie poprzez smsy, kontakt telefoniczny, aplikacje czy portale. Niestety – mimo szerokiego wachlarza – pacjenci nie zawsze odpowiadają na komunikaty. Częściej postępują tak osoby młode, z niższym wykształceniem lub statusem ekonomicznym oraz tzw. „recydywiści”, czyli pacjenci notorycznie nie stawiający się na wizytach. Podmioty medyczne unowocześniają systemy rejestracji oraz anulacji konsultacji, natomiast nie każdy potrafi z nich skorzystać. W ramach kampanii partnerzy opracują kartę dobrych praktyk, w której znajdą się propozycje sposobów ułatwiających i usprawniających proces odwoływania wizyt, dopasowane do różnych potrzeb.
- Kluczem do zmniejszenia skali nieodwoływanych wizyt jest edukacja pacjentów, a nie ich sankcjonowanie. Choć podmioty prywatne mogą obciążać karami finansowymi osoby, które nie stawiają się w placówkach, jest to bardzo rzadko stosowana praktyka. Penalizacja przez publiczne podmioty byłaby natomiast łamaniem praw pacjenta – jedyną możliwością jest przeniesienie go na koniec kolejki. Obydwa sektory opieki zdrowotnej są zgodne, że to właśnie zwiększanie świadomości pacjentów i ich edukacja może dać lepsze rezultaty niż wprowadzenie systemu kar.
- Edukowanie pacjentów należy przeprowadzać już na etapie wizyty, która poprzedza kolejną. Zarówno lekarze, jak i osoby odpowiedzialne za rejestracje powinny informować o tym, jak się przygotować do badania czy konsultacji oraz jak ją odwołać w sytuacji, gdy nie będziemy mogli się na niej stawić. Ciekawym rozwiązaniem jest stosowane już przez niektóre podmioty medyczne kontaktowanie się z osobami, które nie stawiły się na wizytę w celu przypomnienia o obowiązku i odpowiedzialności za zdrowie innych.
- Nieodwołane wizyty generują ogromne straty na wielu płaszczyznach. Z jednej strony dotyczą one kwestii finansowych – koszty nie znikają wraz z nieodbyłą konsultacją. Większe zobowiązania finansowe są związane z ambulatoryjną opieką zdrowotną, w ramach której mamy do czynienia z bardziej skomplikowanymi świadczeniami, natomiast system częściej spotyka się z brakiem rezygnacji z wizyt w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej (POZ).
- Zjawisko nieodwoływania wizyt wydłuża kolejki do specjalistów, którzy tracą czas i marnują swoją wiedzę oraz potencjał. W efekcie, zdarzają się sytuacje, kiedy na konsultacje stawiają się pacjenci bez aktualnych badań, którzy skierowanie dostali nawet kilkanaście miesięcy wcześniej. Tego typu wizyty również zmniejszają dostępność opieki zdrowotnej, bo leczenie zaczyna się tak naprawdę od początku. Biorąc pod uwagę fakt, że w Polsce na 1000 osób przypada 2,38 lekarzy, każda wizyta jest na wagę złota.

Starzejące się społeczeństwo oraz dług zdrowotny spowodowany pandemią sprawiają, że zapotrzebowanie na świadczenia medyczne będzie rosło. Świadome i odpowiedzialne odwoływanie wizyt oraz szacunek do czasu specjalistów to niezwykle oszczędność dla całego systemu ochrony zdrowia, ale też realna szansa na poprawienie zdrowia Polaków. Więcej informacji na temat kampanii społecznej #ODWOLUJE #NIEBLOKUJE dostępnych jest na stronie: www.odwolujenieblokuje.pl

Organizatorem kampanii jest Centrum medyczne CMP. Honorowy patronat nad akcją objęło Ministerstwo Zdrowia oraz Narodowy Fundusz Zdrowia. Współorganizatorami projektu są: Centrum Medyczne Żelazna – Szpital i Przychodnia św. Zofii, Mazowiecki Szpital Bródnowski, Centralny Szpital MSWiA, Warszawski Szpital dla Dzieci, Szpital Wolski, POLMED, Medcover i LUX MED. Wśród partnerów społecznych znalazły się takie organizacje jak Instytut Praw Pacjenta i Edukacji Zdrowotnej oraz Fundacja My Pacjenci. Patronem naukowym został Warszawski Uniwersytet Medyczny, a partnerami merytorycznymi Centrum Medyczne Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego i Centrum

e-Zdrowia. Strategicznym patronem medialnym przedsięwzięcia jest portal Politykzdrowotna.com, pod kątem partnerstwa medialnego kampanię wsparło Nasze Miasto i Wprost.

Kontakt dla mediów:

Magdalena M. Borgus
Ekspert ds. Public Relations
Centrum Medyczne CMP
Tel. +48 695 196 190
e-mail: magdalena.borgus@cmp.med.pl

Centrum Medyczne CMP to sieć przychodni posiadających obecnie 19 oddziałów na terenie Warszawy, Piaseczna, Łomianek i Józefosławia. Jest polską, rodzinną firmą, która powstała w 2002 roku. Jej misją jest dostosowanie się do potrzeb pacjentów i ich zaspokojenie, a także wyjście naprzeciw oczekiwaniom rynku i rozwój oferty biznesowej. CMP oferuje prywatną opiekę specjalistyczną, a także realizuje wizyty z zakresu Podstawowej Opieki Zdrowotnej i Ambulatoryjnej Opieki Specjalistycznej w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia. Na stałe współpracuje z ok. 500 podwykonawcami na terenie całej Polski i ponad 800 specjalistami. Opieką lekarską w CMP objętych jest ok. 650 000 pacjentów. Od 2019 r. firma prowadzi badania kliniczne m.in. w zakresie leczenia grypy czy chorób z obszaru pulmonologii, kardiologii i ginekologii, a obecnie również leków na COVID-19.